

Kurztitel

Bankkaufmann/Bankkauffrau-Ausbildungsordnung

Kundmachungsorgan

BGBI. II Nr. 45/2020

Typ

V

§/Artikel/Anlage

§ 3

Inkrafttretensdatum

01.05.2020

Index

50/04 Berufsausbildung

Text

Berufsbild

§ 3. (1) Zum Erwerb der im Berufsprofil angeführten beruflichen Kompetenzen wird das folgende Berufsbild mit Kenntnissen und Fertigkeiten in Form von Ausbildungszielen festgelegt.

(2) Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

(3) Die fachlichen Kompetenzbereiche sind nach Lehrjahren gegliedert. Die in den Kompetenzbereichen angeführten Kenntnisse und Fertigkeiten sind spätestens bis zum Ende des jeweils angeführten Lehrjahres zu vermitteln.

(4) Die fachübergreifenden Kompetenzbereiche sind während der gesamten Lehrzeit zu berücksichtigen und zu vermitteln.

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
Er/Sie kann...
1.1.1 sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.
1.1.2 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.1.3 die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.
1.1.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs
Er/Sie kann...
1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.

1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
1.2.5 Ziele des betrieblichen Marketings erklären.
1.2.6 einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).
1.3 Branche des Lehrbetriebs
Er/Sie kann...
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
Er/Sie kann...
1.4.1 den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.4.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
Er/Sie kann...
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.
1.5.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung, zB Bruttobezug, Nettoeinkommen, Lohnsteuer und Sozialversicherung).
1.5.5 die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.
1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
Er/Sie kann...
1.6.1 seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.6.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
1.6.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.
1.6.6 sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.
1.6.8 die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.
1.6.9 Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.
1.6.10 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation
Er/Sie kann...
1.7.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.
1.7.2 seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.

1.7.3 berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).
1.8 Kundenorientiertes Agieren (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)
Er/Sie kann...
1.8.1 erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betrieboptimierte Lösungen finden.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten
2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement
Er/Sie kann...
2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen.
2.1.2 an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs mitwirken.
2.1.3 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.4 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
Er/Sie kann...
2.2.1 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2 die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
2.2.3 Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.4 berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrer Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitnehmerschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.5 sich im Notfall (zB bei Banküberfällen) richtig verhalten und die entsprechenden Sicherheitseinrichtungen bedienen.
2.2.6 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.7 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln
Er/Sie kann...
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.
2.3.2 die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.3.3 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
3.1 Datensicherheit und Datenschutz
Er/Sie kann...
3.1.1 die rechtlichen Vorgaben und jene des Lehrbetriebs einhalten (zB Bankgeheimnis, Datenschutzgrundverordnung).
3.1.2 Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.
3.1.3 Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren).
3.1.4 Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).
3.1.5 Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
3.1.6 sensible Daten und Unterlagen entsprechend der betrieblichen Vorgaben vernichten.
3.2 Software und weitere digitale Anwendungen

Er/Sie kann...			
3.2.1 Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Kundenmanagement, Terminmanagement).			
3.2.2 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.			
3.2.3 Inhalte unter Einhaltung der Vorgaben des Lehrbetriebs selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (zB Texte, Kalkulationen, Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen).			
3.2.4 Daten aufbereiten (zB Auswertungen erstellen).			
3.2.5 mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).			
3.2.6 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.			
3.2.7 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).			
3.3 Digitale Kommunikation			
Er/Sie kann...			
3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Videokonferenz, Social Media).			
3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.			
3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.			
3.4 Datei- und Ablageorganisation			
Er/Sie kann...			
3.4.1 sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).			
3.4.2 in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).			
3.4.3 sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.			
3.4.4 Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (zB Intranet, Extranet).			
3.5 Informationssuche und -beschaffung			
Er/Sie kann...			
3.5.1 Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.			
3.5.2 nach gespeicherten Dateien suchen.			
3.5.3 in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.			
3.5.4 in Datenbankanwendungen Daten filtern.			
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen			
Er/Sie kann...			
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.			
3.6.2 Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.			
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.			
(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:			
4. Kompetenzbereich: Kundenberatung und Verkauf			
4.1 Tätigkeiten in den Servicebereichen			
Er/Sie kann...			Lehrjahr
			1 2 3
4.1.1 die rechtlichen Vorgaben und Regularien bei der Kommunikation mit Kunden			

einhalten (zB DSGVO).			
4.1.2 Kundenanfragen bearbeiten bzw. entscheiden, wann Kunden an Spezialisten weitergeleitet werden.			
4.1.3 Kunden über Onlinedienste informieren (zB Internetbanking, Apps).			
4.1.4 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
4.2 Bedarfsorientierte Kundenangebote			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
4.2.1 durch gezielte Fragestellungen Kundenbedürfnisse ermitteln (zB auch im Foyer, SB-Zone).			
4.2.2 Kunden über die betrieblichen angebotenen Produkte (auch Onlineprodukte) und Dienstleistungen informieren und diese erklären.			
4.2.3 Kunden bei der Auswahl von betrieblichen Standardprodukten und Dienstleistungen beraten und den Vertragsabschluss finalisieren.			
4.3 Kontoprodukte			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
4.3.1 die Basiskontoprodukte sowie zugehörige Karten (zB Debitkarten) erklären.			
4.3.2 Kunden über Besonderheiten der unterschiedlichen Produkte (wie Kosten, Konditionen, Leistungen) informieren.			
4.3.3 Kunden über die rechtlichen Bedingungen informieren.			
4.3.4 die unterschiedlichen Möglichkeiten einer gemeinsamen Kontoführung darstellen (zB Rechte der Zeichnungsberechtigten, und/oder Konto, Kontoverfügung).			
4.3.5 Kunden bei der Auswahl der Kontoprodukte beraten und den Abschluss finalisieren.			
4.3.6 die Auflösung von Konten unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben abwickeln (zB bei Tod des Kontoinhabers, bei Wechsel der Bank).			
4.3.7 Aufgaben der laufenden Kontoverwaltung durchführen (zB Karten nachbestellen, Sperren von Karten, Kontoüberwachung, GeoControl deaktivieren).			
4.4 Spar- und Bausparprodukte			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
4.4.1 die wichtigsten Spar- und Bausparprodukte erklären.			
4.4.2 Kunden über die rechtlichen Bedingungen informieren (zB Vertragsabschluss, Bindung, Vertragsauflösung).			
4.4.3 Kunden über Besonderheiten der unterschiedlichen Produkte (wie Kosten, Konditionen) informieren.			
4.4.4 den Abschluss bei Spar- und Bausparprodukten finalisieren.			
4.5 Versicherungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
4.5.1 die Basisversicherungsprodukte erklären.			
4.5.2 die relevanten rechtlichen Bestimmungen und Regulatorien (zB IDD) anwenden.			
4.5.3 über die rechtlichen Bedingungen informieren (zB Vertragsabschluss, Bindung, vorzeitige Vertragsauflösung).			
4.5.4 über Besonderheiten der unterschiedlichen Produkte (wie Kosten, Versicherungssteuer, Konditionen) informieren.			
4.5.5 erklären, wie der Auszahlungsbetrag (unter Berücksichtigung der Zinsen und KEST) berechnet wird.			
4.6 Wertpapiere			

Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.6.1 die Grundlagen des Wertpapiergeschäfts (zB Handelsplätze, Börsen, Indizes) erklären.			
4.6.2 die unterschiedlichen Wertpapierarten (zB Aktien, Anleihen, Fonds) erklären.			
4.6.3 mögliche Risiken beim Abschluss von Wertpapiergeschäften darstellen.			
4.6.4 die relevanten rechtlichen Bestimmungen und Regulatorien (zB MiFID I, MiFID II) erklären.			
4.6.5 einfache Factsheets bzw. Depotauszüge interpretieren.			
4.7 Finanzierungsformen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.7.1 einen Überblick über die wichtigsten Finanzierungsformen (zB Konsum-, Wohnbaukredit, Darlehen) geben.			
4.7.2 die Grundlagen des Finanzierungsgeschäfts (zB fixe und variable Verzinsung, erforderliche Unterlagen, Haushaltsrechnung) erklären.			
4.7.3 die relevanten rechtlichen Bestimmungen und Regulatorien (zB HIKrG) erklären.			
4.7.4 bei der Antragstellung (zB für einen Kredit) unterstützen.			
4.7.5 eine Plausibilitätsprüfung bei einer Finanzierungsanfrage durchführen (zB Haushaltsrechnung, Einkommensanalyse).			
5. Kompetenzbereich: Zahlungsverkehr			
5.1 Bargeldlose Transaktionen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 Online-, SEPA-Überweisungen und Zahlungsanweisungen abwickeln.			
5.1.2 Daueraufträge anlegen, ändern und löschen.			
5.1.3 Einzugsermächtigungen (SEPA-Lastschrift) erklären.			
5.1.4 Auslandsüberweisungen durchführen.			
5.1.5 Kunden über Besonderheiten bei Auslandsüberweisungen (wie Höhe der Spesen, Überweisungsdauer) informieren.			
5.1.6 verschiedene Arten von Schecks (zB Bankenschecks, Auslandsschecks) unterscheiden.			
5.1.7 Reklamationen im Zahlungsverkehr abwickeln.			
5.2 Bargeldtransaktionen – Kassa			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.2.1 Bargeldgeschäfte (inkl. Valuten und Münzen) abwickeln.			
5.2.2 Zahlungseingänge und -ausgänge ordnungsgemäß erfassen.			
5.2.3 den Kassastand überprüfen.			
5.2.4 die organisatorischen Maßnahmen des Bargeldbestandes (zB Abfuhr, Bestellung) erklären.			
5.2.5 die relevanten rechtlichen Bestimmungen und Regulatorien (zB Geldwäschebestimmungen, Compiancerichtlinien) anwenden.			
6. Kompetenzbereich: Office-Management			
6.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage, Geldzählmaschinen, Überweisungsautomaten).			

6.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen).			
6.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
6.2 Kommunikation			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
6.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
6.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
6.2.3 betriebsinterne Informationen (zB Protokolle) aufbereiten.			
6.2.4 interne und externe Schriftverkehrsarbeiten (unter Berücksichtigung des Corporate Designs) erledigen.			
6.2.5 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
6.2.6 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB an Veranstaltungen mitwirken).			
6.3 Posteingang und -ausgang			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
6.3.1 den Postein- und -ausgang bearbeiten (zB Postverteilung).			
6.3.2 E-Mails (unter Einhaltung der Vorgaben der DSGVO) bearbeiten (zB beantworten oder weiterleiten).			
6.4 Terminmanagement			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
6.4.1 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
6.4.2 Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.			
6.4.3 Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
6.5 Besprechungen und Meetings			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
6.5.1 Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.			
6.5.2 Unterlagen vorbereiten und aufbereiten.			
6.5.3 Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen und betreuen.			
6.6 Betriebliches Rechnungswesen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
6.6.1 die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
6.6.2 die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
6.6.3 die Kriterien der Bearbeitung von üblichen Belegen des Lehrbetriebs (Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart), wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, sowie die Relevanz der Belege für die Verbuchung erklären.			
6.6.4 die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken.			
6.7 Beschaffung und Inventur			

Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.7.1 die Grundlagen des Beschaffungsprozesses (zB Bedarfsfeststellung, Bezugsquellenauswahl) des Lehrbetriebs darstellen und daran mitwirken (zB beim Einkauf des Büromaterials).			
6.7.2 die Notwendigkeit der Inventur und Arbeiten im Rahmen der Inventur erklären.			

(7) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, in der geltenden Fassung, und der KJBG-VO, BGBl. II Nr. 436/1998, in der geltenden Fassung, zu entsprechen.

Schlagworte

Informationsbeschaffung, Zahlungsausgang, Postausgang, Aufbauorganisation, Lohnabrechnung, Betriebsmittel, Sturzgefahr, Arbeitnehmerschutzvorgabe, Dateiorganisation, Dateistruktur, Sparprodukt, Konsumkredit, Eingangsrechnung, Geschäftsführerin, Ansprechpartnerin, Besucherin

Zuletzt aktualisiert am

03.03.2020

Gesetzesnummer

20011032

Dokumentnummer

NOR40221071